

**Bekanntmachung der Kommission****Leitlinien für die Umsetzung der Verordnung über das einheitliche digitale Zugangstor  
Arbeitsprogramm 2021-2022****(Text von Bedeutung für den EWR)**

(2021/C 71/02)

**Einführung**

Mit der Verordnung (EU) 2018/1724 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors wird das Ziel verfolgt, den Online-Zugang zu den Informationen, Verwaltungsverfahren und Hilfsdiensten zu erleichtern, die den Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen die Freizügigkeit und den Handel innerhalb der Union, die Niederlassung in einem anderen Mitgliedstaat und die grenzüberschreitende Ausweitung ihrer Geschäftstätigkeit ermöglichen.

Artikel 31 Absatz 1 der Verordnung sieht die Verabschiedung eines jährlichen Arbeitsprogramms vor, in dem Maßnahmen zur Erleichterung der Umsetzung der Verordnung festgelegt werden. Ein erstes Arbeitsprogramm für den Zeitraum Juli 2019 bis Dezember 2020 wurde am 31. Juli 2019 im Amtsblatt (ABl. C 257) veröffentlicht.

Durch die enge Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten in diesen zwei Jahren war es möglich, die meisten der im ersten Arbeitsprogramm festgelegten Aufgaben zu erfüllen und insbesondere die fristgerechte Inbetriebnahme des Zugangstors im Dezember 2020 trotz der COVID-Krise sicherzustellen. Durch diese Krise ist es noch deutlicher geworden, wie wichtig stärker digitalisierte und benutzerfreundlichere öffentliche Verwaltungen sind.

Im vorliegenden zweiten Arbeitsprogramm wird der Zeitplan für weitere Maßnahmen zur Umsetzung der Ziele für nachhaltige Entwicklung mit rechtlichen Fristen in den Jahren 2022 und 2023 sowie zur Weiterführung und Verbesserung der bereits eingeführten Dienste für nachhaltige Entwicklung (SDG — Sustainable Development Goals) festgelegt. Angesichts der Tatsache, dass die Fristen für eine Reihe von Maßnahmen bis Dezember 2022 auslaufen, deckt das vorliegende Arbeitsprogramm den Zeitraum von Januar 2021 bis Dezember 2022 ab. Schwerpunkte der Maßnahmen im Jahr 2021:

- Überwachung und Qualitätsverbesserung des Zugangstors;
- Öffentlichkeitsarbeit;
- Vorbereitungen für die Umsetzung durch die Gemeinden bis zum Jahr 2022;
- Vorbereitungen für die Einhaltung der Frist 2023 in Bezug auf die Digitalisierung und grenzüberschreitende Zugänglichkeit von Verfahren und das System der einmaligen Erfassung.

Am 6. Oktober 2020 wurde dieses Arbeitsprogramm gemäß Artikel 31 Absatz 2 der Verordnung mit der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor erörtert. Die Umsetzung des Arbeitsprogramms wird sowohl über die Online-Kooperationsplattform der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor als auch während der Sitzungen der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor überwacht.

Die nationalen Koordinatoren werden aufgefordert, ein nationales Arbeitsprogramm zu erstellen, in dem die bisherigen Fortschritte bewertet und Maßnahmen zur Schließung der verbleibenden Lücken dargelegt werden. Sie werden aufgefordert, dieses nationale Arbeitsprogramm einmal jährlich zu überprüfen und es der Kommission und der Koordinierungsgruppe zur Verfügung zu stellen.

Im Sinne dieser Bekanntmachung der Kommission gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

- Der Ausdruck „zuständige Behörde“ bezeichnet jede Stelle oder Behörde eines Mitgliedstaats auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene mit bestimmten Zuständigkeiten für die unter die Zugangstor-Verordnung fallenden Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdienste.
- Der Ausdruck „nationale Koordinatoren“ bezeichnet die gemäß Artikel 28 der Zugangstor-Verordnung durch die Mitgliedstaaten ernannten Vertreter.

**1. Information und Dienstqualität*****Ziel 1.1: Gewährleistung der Vollständigkeit und Qualität der Informationen***

Bezug: Artikel 4 und 5 der Verordnung über Zugang zu Informationen und Artikel 9 über die Qualität von Informationen über Rechte, Pflichten und Vorschriften, Artikel 10 über Qualität der Informationen über Verfahren, Artikel 12 über die Übersetzung, Artikel 19.

**Hintergrund**

Das Zugangstor bietet Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen ausreichend umfassende Informationen, damit sie ihre aus dem Unionsrecht und dem nationalen Recht abgeleiteten Rechte und Pflichten unter vollständiger Einhaltung der geltenden Vorschriften und Verpflichtungen wahrnehmen können.

Anhang I der Verordnung enthält eine Liste der Bereiche, für die die Kommission und die Mitgliedstaaten sicherstellen müssen, dass alle für Bürger und Unternehmen relevanten Informationen bis zum 12. Dezember 2020 online verfügbar sind. Eine Ausnahme bilden die von den Gemeinden bereitgestellten Informationen, für die eine Frist bis zum Jahr 2022 gilt. Das Thema der EU-weiten Rechte und Pflichten wird auf dem Portal „Ihr Europa“ behandelt. Das Portal „Ihr Europa“ enthält auch Informationen über die nationale Umsetzung und Vorschriften, die von den Behörden der Mitgliedstaaten für einige der in Anhang I genannten Themen festgelegt werden. Diese Informationen werden schrittweise aus dem Portal „Ihr Europa“ entfernt und durch (1) Links zu Seiten auf nationalen Websites, die von den Mitgliedstaaten gemeldet wurden, und (2) die Suchfunktion des Zugangstors ersetzt.

Die Kommission bot den Mitgliedstaaten 2020 auch Übersetzungsleistungen an. Angesichts der begrenzten Haushaltsmittel wurde dieser Dienst bis Ende 2020 vorrangig für die grundlegenden Informationen in allen in Anhang I aufgeführten Bereichen genutzt.

#### Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Prüfung der Vollständigkeit und Qualität der in Anhang I erfassten Informationen und Behebung von Problemen	Kommission Nationale Koordinatoren
1. Quartal und 3. Quartal eines jeden Jahres	Halbjährliche Überprüfung der Leitlinien der Kommission zur Umsetzung von Anhang I	Kommission Nationale Koordinatoren
4. Quartal 2022	Sicherstellen, dass die Informationen auf kommunaler Ebene online und in der richtigen Qualität verfügbar sind und dass die Websites der Kommission gemeldet werden.	Zuständige Behörden Nationale Koordinatoren
1.-2. Quartal 2021	Pilotprojekt eines optionalen Ansatzes für eine vereinfachte Ermittlung spezifischer nationaler Produkthanforderungen mit einer Auswahl von Mitgliedstaaten, die zur Mitarbeit bereit sind. Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse im Bereich der Produkthanforderungen (einschließlich notwendiger IT-Entwicklungen)	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
4. Quartal 2021	Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse im Bereich der Besteuerung (einschließlich notwendiger IT-Entwicklungen)	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden

### ***Ziel 1.2: Vermeidung von Überschneidungen***

Bezug: Erwägungsgründe 17 und 55, Artikel 19 Absatz 6 und Artikel 30 der Verordnung

#### Hintergrund

In der Verordnung werden die Mitgliedstaaten und die Kommission aufgefordert, sich zu bemühen, Links zu einer einzigen Quelle der für das Zugangstor erforderlichen Informationen bereitzustellen und sich ganz oder teilweise überschneidende Quellen zu vermeiden. Dadurch soll Verwirrung vermieden werden, wenn Nutzer auf verschiedenen Portalen mit ähnlichen aber nicht identischen Informationen zum gleichen Thema konfrontiert werden. Mit den angestrebten einzigen Informationsquellen werden auch Aktualisierungen vereinfacht und das Risiko widersprüchlicher Informationen verringert.

Nur Informationen, die sich ausschließlich an Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen richten und ihre anwendbaren Rechte und Pflichten erläutern, sollten über das Zugangstor verfügbar sein. Sie sollten nicht mit anderen Inhalten, wie z. B. Informationen über die Politikgestaltung, die sich an ein anderes Publikum, wie beispielsweise Fachkräfte und Beamte, richten, vermengt werden.

Die Kommission wendet diesen Grundsatz auf ihre eigene Internetpräsenz an und arbeitet daran, alle Informationen auf EU-Ebene, die Bürger und Unternehmen über ihre Rechte und Pflichten im Binnenmarkt aufklären, auf der Plattform „Ihr Europa“ zu integrieren und zu verbreiten. Die einzigen Ausnahmen sind die Fälle, in denen gesonderte EU-Rechtsvorschriften die Einrichtung einer bestimmten Website vorschreiben. Inhalte zur Beschreibung von Strategien und Verfahren sind hingegen auf der Website der Kommission und den einzelnen Websites der zuständigen Generaldirektionen zu finden.

## Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
4. Quartal 2021	Integration aller Informationen auf EU-Ebene ausschließlich auf dem Portal „Ihr Europa“, mit Ausnahme der Fälle, in denen dies nach den Rechtsvorschriften nicht zulässig ist. Entwicklung eines integrierten Ansatzes für die Verbindung zwischen dem Portal „Ihr Europa“ und anderen EU-Portalen, die Teil des Zugangstors sind, um eine reibungslose Navigation zu gewährleisten und Überschneidungen zu vermeiden	Kommission
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Klare Trennung zwischen Informationen über anwendbare Vorschriften für Bürger und Unternehmen, die auf dem Portal „Ihr Europa“ bereitgestellt werden, und Informationen über Politikgestaltung, die auf der Hauptwebsite der Kommission sowie auf gesonderten Websites der einzelnen Generaldirektionen verfügbar sind	Kommission
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Arbeiten zur Verringerung von Überschneidungen in bestimmten Bereichen, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO, Digitalisierung von Unternehmen, Unternehmensfinanzierung, Produktanforderungen, Besteuerung, Einfuhr/Ausfuhr	Kommission
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2021	Entwicklung eines integrierten Ansatzes auf nationaler Ebene zur Vermeidung von Überschneidungen bei Informationen zu bestimmten Themen auf den verschiedenen nationalen Portalen	Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Überwachung von Überschneidungen auf Websites der Kommission und der Mitgliedstaaten und Untersuchung möglicher Lösungen für eine bessere Verbreitung von Inhalten	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden

## 2. IT-Entwicklung, Digitalisierung von Verfahren, Datenerfassung

**Ziel 2.1: Digitalisierung der Verfahren**

Bezug: Artikel 6 der Verordnung über Verfahren, die vollständig online bereitzustellen sind.

## Hintergrund

Mit dem Zugangstor erhalten die Nutzer einen einfachen Zugang zu den nationalen Verwaltungsverfahren. Zu diesem Zweck sind alle Mitgliedstaaten gemäß der Verordnung verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Nutzer die in Anhang II aufgeführten Verfahren vollständig online abrufen und abwickeln können. Dies bedeutet, dass der Nutzer in der Lage sein sollte, alle Schritte elektronisch aus der Ferne und über einen Online-Dienst abzuwickeln. Außerdem enthält die Verordnung eine nicht erschöpfende Liste spezifischer Kriterien, die erfüllt sein müssen.

Die endgültige Frist für die Digitalisierung von Verfahren ist zwar der Dezember 2023, die Mitgliedstaaten sollten jedoch die Arbeit an diesem Projekt intensivieren und nach Möglichkeiten suchen, die Anforderungen deutlich vor Ablauf der Frist im Rahmen der laufenden eGovernment-Programme umzusetzen, wie es bereits bei einigen Mitgliedstaaten während der Covid-Krise der Fall war.

Bei der Verwirklichung dieses Ziels werden die Mitgliedstaaten durch verschiedene EU-Programme unterstützt, so beispielsweise im Rahmen der Aufbau- und Resilienzfazilität, der Programme „Horizont Europa“ und „Digitales Europa“ sowie des EFRE. Die zuständigen Behörden werden aufgefordert, sich an ihre nationalen Koordinatoren zu wenden, die in ihrem Mitgliedstaat für die Finanzierungsprogramme zuständig sind.

Im Jahr 2020 legte die Kommission eine Erläuterung zu den Anhang-II-Verfahren vor, und das Thema wird auch in den Sitzungen der Koordinierungsgruppe behandelt.

## Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1.-2. Quartal 2021	Bereitstellung von Informationen über Fortschritte bei der Digitalisierung der Verfahren nach Anhang II für die Koordinierungsgruppe	Zuständige Behörden Nationale Koordinatoren

2. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Schließung von Lücken, die im Rahmen der oben genannten Aufgabe festgestellt wurden	Zuständige Behörden Nationale Koordinatoren
<i>z. E. 4. Quartal 2023</i>	<i>Alle Verfahren nach Anhang II müssen vollständig online verfügbar sein.</i>	<i>Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden</i>

### **Ziel 2.2: Gewährleistung des Zugangs grenzüberschreitender Nutzer zu Online-Verfahren**

Bezug: Artikel 13 der Verordnung über grenzüberschreitenden Zugang zu Online-Verfahren.

Hintergrund:

Die Verordnung sieht vor, dass für Verfahren, die bereits online verfügbar sind, ein vollständiger Zugang für grenzüberschreitende Nutzer ermöglicht wird. Das bedeutet, dass ein Verfahren, das für einen Staatsangehörigen eines bestimmten Mitgliedstaats zur Verfügung steht, in allen Phasen auch Nutzern aus anderen Mitgliedstaaten oder Nutzern aus demselben Mitgliedstaat, die in einem anderen Mitgliedstaat leben oder zuvor in einem anderen Mitgliedstaat gelebt, gearbeitet, studiert oder geschäftlich tätig waren, zugänglich sein muss.

Die Mitgliedstaaten können bei Bedarf eine alternative, separate technische Lösung für grenzüberschreitende Nutzer verwenden; in solchen Fällen sollte jedoch darauf geachtet werden, dass das Verfahren zu demselben Ergebnis führt, und nicht mit einem höheren Aufwand verbunden ist, als das den nationalen Nutzern zur Verfügung stehende Verfahren.

Ein besonderes Augenmerk sollte hierbei Hindernissen für eine grenzüberschreitende Nutzung gelten, beispielsweise bei Formularfeldern, in denen eine inländische Telefonnummer, eine inländische Telefonvorwahl oder eine inländische Postleitzahl eingegeben werden muss, wenn Gebühren nur über Systeme gezahlt werden können, die grenzüberschreitende Zahlungen nicht (in vollem Umfang) zulassen, wenn detaillierte Erklärungen nicht in einer Sprache vorliegen, die von grenzüberschreitenden Nutzern verstanden wird, elektronische Nachweise nicht eingereicht werden können und wenn in einem anderen Mitgliedstaat ausgestellte elektronische Identifizierungsmittel nicht akzeptiert werden.

In bestimmten Bereichen (z. B. Dienstleistungsrichtlinie, Richtlinie über die Anerkennung von Berufsqualifikationen, Richtlinien über die Vergabe öffentlicher Aufträge) ist der diskriminierungsfreie Zugang zu den Verfahren für grenzüberschreitende Nutzer bereits zusätzlich zu dem im Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union verankerten Grundsatz der Nichtdiskriminierung gesetzlich vorgeschrieben.

Im Jahr 2020 legte die Kommission eine Erläuterung zu grenzüberschreitender Zugänglichkeit von Verfahren vor, und das Thema wird auch in den Sitzungen der Koordinierungsgruppe behandelt.

Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1.-2. Quartal 2021	Bereitstellung von Informationen über Fortschritte bei der vollständigen grenzüberschreitenden Zugänglichkeit von Verfahren für die Koordinierungsgruppe	Zuständige Behörden Nationale Koordinatoren
2. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Beseitigung der verbleibenden Hindernisse	Zuständige Behörden Nationale Koordinatoren
<i>z. E. 4. Quartal 2023</i>	<i>Online-Verfahren für grenzüberschreitende Nutzer ohne Diskriminierung zugänglich</i>	

### **Ziel 2.3: Beitrag zur Entwicklung der IT-Instrumente auf EU-Ebene und Gewährleistung der Interoperabilität zwischen den IT-Instrumenten der EG und der Mitgliedstaaten**

Bezug: Artikel 8, 15, 18, 19, 21 der Verordnung über die Zuständigkeiten für die IKT-Anwendungen zur Unterstützung des Zugangstors.

Hintergrund

Wie in der Verordnung vorgesehen, wird das Funktionieren des Zugangstors durch technische Instrumente ermöglicht, die folgende Funktionen umfassen: eine Suchfunktion und eine gemeinsame Suchmaschine für Hilfsdienste, mit denen die Endnutzer bei der Auffindung von Informationen, Verfahren und Hilfsdiensten unterstützt werden; ein Instrument für Rückmeldungen der Nutzer zur Qualität der Dienste; ein Instrument für Rückmeldungen der Nutzer zu Hindernissen im Binnenmarkt; ein Instrument zur Erhebung von Statistiken über die Nutzung; ein Dashboard als Schnittstelle für die Behörden.

Im Juli 2020 verabschiedete die Kommission einen Durchführungsrechtsakt über Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer (Durchführungsverordnung (EU) 2020/1121 der Kommission) und sorgte für die Verfügbarkeit all dieser Instrumente im Jahr 2020. Die nationalen Behörden mussten die Einhaltung des Durchführungsrechtsakts sicherstellen, Informationen bereitstellen, die für das Funktionieren der Instrumente erforderlich sind, und einige von ihnen über ihre nationalen Websites verlinken. Es wurden Leitlinien für die Integration der Links auf den nationalen Websites bereitgestellt.

#### Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1.-2. Quartal 2021	Überwachung der Erhebung von Rückmeldungen und Statistiken Überwachung der Hinzufügung von Links zu den folgenden Aspekten auf den nationalen Seiten, die Teil des Zugangstors sind: — gemeinsames Instrument für Rückmeldungen der Nutzer auf Seiten, auf denen kein nationales Feedback-Tool vorhanden ist — Suchmaschine für Hilfsdienste — Instrument zu Binnenmarkthindernissen	Kommission Nationale Koordinatoren
1. Quartal 2021-4. Quartal 2022	Pflege und weitere Verbesserung der SDG-IT-Tools auf der Grundlage der Rückmeldungen der Nutzer und der erhobenen Statistiken	Kommission
1. Quartal-3. Quartal 2021	Untersuchung der Nachfrage nach und der Machbarkeit der Entwicklung gemeinsamer IT-Tools für die automatische Erhebung und Übermittlung von Statistiken durch die Kommunen und zur Unterstützung der Digitalisierung der Verfahren	Kommission Nationale Koordinatoren
2. Quartal 2022	Entwicklung der Instrumente in Abhängigkeit von den Ergebnissen der Analyse	Kommission
<i>z. E. 4. Quartal 2023</i>	<i>Umsetzung des IMI-Arbeitsablaufs für die Verwaltungszusammenarbeit (Artikel 15)</i>	

### **Ziel 2.4: Einmalige Erfassung**

Bezug: Artikel 14 der Verordnung

#### Hintergrund

Die Kommission wird in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten ein technisches System für den Austausch von Nachweisen für die in Anhang II der Verordnung aufgeführten Online-Verfahren sowie für die in der Dienstleistungsrichtlinie <sup>(1)</sup>, der Richtlinie über Berufsqualifikationen <sup>(2)</sup> und den zwei Vergaberichtlinien (2014/24/EU und 2014/25/EU) vorgesehenen Verfahren einrichten.

In den Jahren 2019 und 2020 entwickelte die Kommission eine Systemarchitektur und arbeitete mit den Mitgliedstaaten an einer Reihe von Maßnahmenpaketen zu technischen und operativen Lösungen zusammen. Darüber hinaus hat die Kommission Studien und Pilotprojekte zur Unterstützung dieser Arbeit durchgeführt.

#### Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1. Quartal 2021	Abschließende Überprüfung der im Rahmen der Maßnahmenpakete zu erbringenden Leistungen	Koordinierungsgruppe
1. Quartal 2021	Vorschlag für einen Entwurf eines Durchführungsrechtsakts mit den technischen und betrieblichen Spezifikationen des technischen Systems	Kommission
1. Quartal 2021	Vorbereitende Arbeiten zum Durchführungsrechtsakt	Koordinierungsgruppe
2. Quartal 2021	Vorlage von Stellungnahmen zum Entwurf des Durchführungsrechtsakts sowie zu den Kern- und Basisdiensten im Entwicklungsstadium	Ausschuss

<sup>(1)</sup> Richtlinie 2005/36/EG.

<sup>(2)</sup> Richtlinie 2006/123/EG.

2. Quartal 2021	Annahme des Durchführungsrechtsakts	Kommission
1. Quartal 2022	Veröffentlichung detaillierterer technischer Spezifikationen und des Governance-Rahmens zur Ergänzung des Durchführungsrechtsakts auf der Grundlage der Aspekte spezifischer Maßnahmenpakete und nach Erörterung mit der Koordinierungsgruppe	Kommission
1. Quartal 2022	Umsetzung des Governance-Rahmens für das technische System	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
Beginn 3. Quartal 2021	Entwicklung der Kernkomponenten und der technischen Voraussetzungen des technischen Systems und Einführung der erforderlichen operativen Vorkehrungen auf EU-Ebene	Kommission
Beginn 3. Quartal 2021	Entwicklung und Anpassung der nationalen Seite des technischen Systems, einschließlich authentischer Informationsquellen, eGovernment-Vermittler /Vermittlungsplattformen und eGovernment-Portale sowie der erforderlichen operativen Vorkehrungen auf nationaler Ebene	Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
z. E. 1. Quartal 2023	Tests und On-Boarding	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
z. E. 4. Quartal 2023	Das technische System für die einmalige Erfassung in Betrieb und einsatzbereit	

### **Ziel 2.5: Berichterstattung über das Funktionieren des Zugangstors und des Binnenmarkts**

Bezug: Artikel 19, 24, 25, 26, 27 und 36 der Verordnung

#### **Hintergrund**

Die Verordnung sieht vor, dass die Mitgliedstaaten und die Kommission die von den Nutzern über das Instrument für den Umgang mit Binnenmarkthürden (SMO) notifizierte Probleme analysieren und untersuchen, und diese nach Möglichkeit durch geeignete Maßnahmen lösen.

Die Verordnung sieht ferner vor, dass die Kommission zusammenfassende Online-Übersichten über die durch Meldungen von Nutzern des Zugangstors über das SMO-Tool und durch eingeholte Rückmeldungen der Nutzer und Statistiken identifizierten Probleme veröffentlicht.

Darüber hinaus verpflichtet die Verordnung die Kommission, die Anwendung der Verordnung bis zum 12. Dezember 2022 zu überprüfen und einen Bericht zu erstellen, in dem das Funktionieren des Zugangstors und des Binnenmarkts auf der Grundlage der erhobenen Statistiken, Rückmeldungen der Nutzer und Berichte zu den Binnenmarkthindernissen bewertet wird.

Die Verordnung sieht mehrere Instrumente vor, die die Kommission dabei unterstützen werden, einschlägige Informationen über die Digitalisierung öffentlicher Dienste in der EU zu sammeln. Die zusammenfassenden Berichte über die Probleme und die halbjährlichen Berichte werden die Kommission dabei unterstützen, fundierte Entscheidungen im Bereich des Binnenmarkts zu treffen, zusammen mit anderen Instrumenten (z. B. statistischer Bericht auf der Grundlage ausgewählter Indikatoren, die im Rahmen des aktualisierten Binnenmarktanzeigers veröffentlicht werden; jährlicher Leistungsbericht über den Binnenmarkt usw.). Dadurch werden die Mitgliedstaaten auch in die Lage versetzt, die gemeldeten Probleme zu erfassen und in geeigneter Weise anzugehen.

#### **Durchführung und Zeitangaben**

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
<b>Folgemaßnahmen zu Statistiken und Rückmeldungen der Nutzer</b>		
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Folgemaßnahmen zur Erhebung von Rückmeldungen und Statistiken	Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden Kommission

Folgemaßnahmen zu den Rückmeldungen zum SMO-Instrument		
3.-4. Quartal 2021	Integration der Rückmeldungen, die über die Unterstützungsdienste gesammelt wurden, in das SMO-Instrument	Kommission
Veröffentlichung von Gateway-Datensätzen als offene Daten		
4. Quartal 2021	Veröffentlichung von Daten zu Statistik	Kommission
4. Quartal 2021	Veröffentlichung von Daten aus der Link-Datenablage	Kommission
Online-Gesamtübersichten		
4. Quartal 2021	Veröffentlichung einer Gesamtübersicht nach Erörterung mit der Koordinierungsgruppe	Kommission
Bericht über das Funktionieren des Zugangstors und des Binnenmarkts		
2. Quartal 2022	Erörterung der Stellungnahmen zum Verordnungsentwurf der Kommission,	Koordinierungsgruppe
4. Quartal 2022	Übermittlung an das Parlament und den Rat	Kommission
Indikatoren für den Binnenmarktanzeiger		
1. Quartal 2021	Bereitstellung von SDG-Indikatoren für die Veröffentlichung im Binnenmarktanzeiger für das Jahr 2021	Kommission Koordinierungsgruppe
1. Quartal 2021	Festlegung einer Reihe von SDG-Indikatoren für den Binnenmarktanzeiger für das Jahr 2022 und die Folgejahre	Kommission Koordinierungsgruppe

### 3. Hilfsdienste

#### ***Ziel 3.1: Gewährleistung der Verfügbarkeit von Informationen über Hilfsdienste und deren Qualität***

Bezug: Artikel 7, 11 und 16 der Verordnung

Hintergrund

Das Zugangstor bietet den Nutzern über die 2020 eingeführte Suchmaschine einen einfachen Zugang zu einem breiten Spektrum von Hilfsdiensten, informiert sie darüber, was sie von dem Dienst erwarten können, und leitet sie zu den am besten geeigneten Hilfsdiensten.

Neben den in Anhang III aufgeführten Diensten haben sich auch andere Hilfsdienste dafür entschieden, ab dem Start des Zugangstors dem Zugangstor beizutreten: Europe Direct, die Europäischen Verbraucherzentren und der IPR-Helpdesk.

Die Kommission förderte die Hilfsdienste in diesem Prozess, indem sie eine Checkliste und eine Bewertung des Sachstands im Jahr 2019 vorlegte.

Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Überwachung der bereitgestellten Informationen über Hilfsdienste und deren Qualität mithilfe von Rückmeldungen und Statistiken der Nutzer und Folgemaßnahmen	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden

#### ***Ziel 3.2: Erweiterung des Netzes***

Bezug: Artikel 7 der Verordnung.

Hintergrund:

Über die in Anhang III aufgeführten Hilfsdienste hinaus können die Kommission und die nationalen Koordinatoren wahlweise andere Hilfsdienste miteinbeziehen, wenn diese die in der Verordnung festgelegten Bedingungen erfüllen.

Falls dies zur Berücksichtigung der Nutzeranforderungen erforderlich ist, können die nationalen Koordinatoren der Kommission auch vorschlagen, auf private oder halbprivate Hilfsdienste zurückzugreifen, wenn sie die Qualitätsanforderungen des Zugangstors erfüllen.

In den Jahren 2019 und 2020 wurde der Einbeziehung von Hilfsdiensten Priorität eingeräumt, die von der Kommission finanziert oder kofinanziert und/oder verwaltet werden. Im Ergebnis wurden die Hilfsdienste Europe Direct, die Europäischen Verbraucherzentren und der IPR-Helpdesk integriert.

Im Jahr 2021 wird der Vorbereitung auf die Einbeziehung weiterer Hilfsdienste, die von der Kommission finanziert oder kofinanziert und/oder verwaltet werden, weiterhin Priorität eingeräumt. Parallel dazu werden die nationalen Koordinatoren die Möglichkeit haben, sich für Hilfsdienste auf nationaler Ebene zu entscheiden, nachdem sie überprüft haben, ob diese die Qualitätsanforderungen des Zugangstors erfüllen und ob sie die bereits zum Zugangstor gehörenden Dienste ergänzen.

Ab dem Jahr 2022 werden die nationalen Koordinatoren die Möglichkeit haben, der Kommission vorzuschlagen, sich für private oder halbprivate Hilfsdienste zu entscheiden.

Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1. Quartal 2021	Bereitstellung konkreter Detailinformationen zum Verfahren der Integration eines Hilfsdienstes	Kommission

#### 4. Öffentlichkeitsarbeit

##### ***Ziel 4.1: Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf das Zugangstor***

Bezug: Artikel 22 bis 23 der Verordnung über Öffentlichkeitsarbeit, Namen, Logo und Qualitätssiegel.

Hintergrund

Das Zugangstor wurde am 12. Dezember 2020 eingerichtet.

Im Jahr 2020 wurde gemeinsam mit den Mitgliedstaaten ein Kommunikationsplan für die Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf das Zugangstor erstellt. Der Plan sieht die Durchführung einer Kampagne sowohl auf EU- als auch auf nationaler Ebene im Jahr 2021 sowie die Koordinierung der Maßnahmen zur Bewerbung des Zugangstors und der zugehörigen Websites vor. Die Kampagne umfasst eine digitale Roadshow mit Online-Informationsveranstaltungen in ganz Europa in den Landessprachen. Die Zielsetzungen lauten:

- Das Portal „Ihr Europa“ als Markenzeichen für Bürger und Unternehmen etablieren
- Verbesserung der Auffindbarkeit des Zugangstors
- Bereitstellung von Informationen für Bürgerinnen und Bürger Europas über die Rechte und Vorschriften der EU und der Mitgliedstaaten im Binnenmarkt
- Aktive Förderung der Inanspruchnahme dieser Rechte und der Meldung der auftretenden Probleme.
- Ermutigung der Nutzer, Rückmeldungen zu Hilfsdiensten einzusenden

Durchführung und Zeitangaben

Zeitraum	Maßnahme	Akteure
1. Quartal 2021	Durchführung von Startveranstaltungen	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
1.-2. Quartal 2021	Durchführung weiterer Förderungsmaßnahmen	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
4. Quartal 2021	Bewertung des Erfolgs der Kampagne	Kommission
4. Quartal 2021- 1. Quartal 2022	Überarbeitung des Kommunikationsplans	Kommission Nationale Koordinatoren

1.-4. Quartal 2022	Umsetzung des überarbeiteten Kommunikationsplans	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Weitere Suchmaschinenoptimierung des Portals „Ihr Europa“ für alle Suchmaschinen, die für die breite Öffentlichkeit zugänglich sind	Kommission Nationale Koordinatoren Zuständige Behörden
1. Quartal 2021- 4. Quartal 2022	Weitere Bewerbung des Zugangstors bei nationalen und lokalen zuständigen Behörden	Nationale Koordinatoren Kommission